

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

(BARRIO INDUSTRIAL) 2018

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as ciudadanos/as sobre **LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) DEL INDUSTRIAL 2018** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Ciudadanos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 112 encuestas.

- **AFIJACIÓN:** Proporcional.

- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (OIAC) DEL INDUSTRIAL** con un valor de **4,72** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	109	4,80
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	108	4,70
Adecuación de las instalaciones	108	4,70
Efectividad del servicio prestado	107	4,77
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	108	4,80
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	108	4,88
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	110	4,85
Valore el tiempo de espera	106	4,58
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	111	4,72

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios:

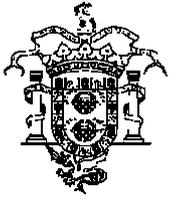
VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	96,3	0	3,7	100
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	93,5	0,9	5,6	99,1
Adecuación de las instalaciones	95,3	0,9	3,7	99
Efectividad del servicio prestado	99	0,9	0	99
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	98,2	1,8	0	98,2
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	99	0,9	0	99
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	98,2	0,9	0,9	99
Valore el tiempo de espera	89,7	1,9	8,5	98,2
Nivel de calidad general del servicio prestado en la OIAC	93,7	0,9	5,4	99,1

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLA DE FRECUENCIAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	6	5,4	5,4	5,4
	Príncipe	8	7,1	7,2	12,6
	Barrio Hernán Cortés	3	2,7	2,7	15,3
	Barrio Constitución	1	,9	,9	16,2
	Barrio de La Libertad	3	2,7	2,7	18,9
	Barrio Virgen de la Victoria	5	4,5	4,5	23,4
	Barrio del Real	10	8,9	9,0	32,4
	Barrio de Batería Jota	4	3,6	3,6	36,0
	Barrio Colón	2	1,8	1,8	37,8
	Barrio Isaac Peral	5	4,5	4,5	42,3
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	2	1,8	1,8	44,1
	Barrio Hipódromo	16	14,3	14,4	58,6
	Barrio de Alfonso XIII	9	8,0	8,1	66,7
	Barrio Industrial	24	21,4	21,6	88,3
	Barrio de Ataque Seco	2	1,8	1,8	90,1
	Barrio Concepción Arenal	1	,9	,9	91,0
	Barrio Cabrerizas	3	2,7	2,7	93,7
	Barrio del General Larrea	1	,9	,9	94,6
	Barrio de Medina Sidonia	1	,9	,9	95,5
	Barrio Héroes de España	4	3,6	3,6	99,1
	Barrio Cañada de Hidúm	1	,9	,9	100,0
	Total	111	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		112	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	64	57,1	58,7	58,7
	Hombre	45	40,2	41,3	100,0
	Total	109	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,7		
Total		112	100,0		



Edad

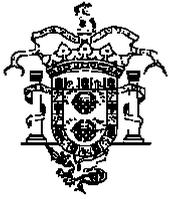
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	11	9,8	9,9	9,9
	25 a 34 años	20	17,9	18,0	27,9
	35 a 44 años	23	20,5	20,7	48,6
	45 a 54 años	28	25,0	25,2	73,9
	55 a 64 años	17	15,2	15,3	89,2
	65 a 74 años	11	9,8	9,9	99,1
	+ 75 años	1	,9	,9	100,0
	Total	111	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		112	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	71	63,4	65,7	65,7
	Soltero/a	29	25,9	26,9	92,6
	Separado/a	3	2,7	2,8	95,4
	Viudo/a	3	2,7	2,8	98,1
	pareja de hecho	2	1,8	1,9	100,0
	Total	108	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,6		
Total		112	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,6	3,7	3,7
	Bien	13	11,6	11,9	15,6
	Muy bien	92	82,1	84,4	100,0
	Total	109	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,7		
Total		112	100,0		



Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Regular	6	5,4	5,6	6,5
	Bien	17	15,2	15,7	22,2
	Muy bien	84	75,0	77,8	100,0
	Total	108	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,6		
Total		112	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Regular	4	3,6	3,7	4,6
	Bien	21	18,8	19,4	24,1
	Muy bien	82	73,2	75,9	100,0
	Total	108	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,6		
Total		112	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Bien	21	18,8	19,6	20,6
	Muy bien	85	75,9	79,4	100,0
	Total	107	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,5		
Total		112	100,0		

Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	1	,9	,9	1,9
	Bien	14	12,5	13,0	14,8
	Muy bien	92	82,1	85,2	100,0
	Total	108	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,6		
Total		112	100,0		



Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Bien	9	8,0	8,3	9,3
	Muy bien	98	87,5	90,7	100,0
	Total	108	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,6		
Total		112	100,0		

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Regular	1	,9	,9	1,8
	Bien	11	9,8	10,0	11,8
	Muy bien	97	86,6	88,2	100,0
	Total	110	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		112	100,0		

Valore el tiempo de espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,8	1,9	1,9
	Regular	9	8,0	8,5	10,4
	Bien	20	17,9	18,9	29,2
	Muy bien	75	67,0	70,8	100,0
	Total	106	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,4		
Total		112	100,0		

Nivel de CALIDAD GENERAL del SERVICIO PRESTADO en la OIAC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Regular	6	5,4	5,4	6,3
	Bien	16	14,3	14,4	20,7
	Muy bien	88	78,6	79,3	100,0
	Total	111	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		112	100,0		